

*Hemos recomendado que se garantice un turno rotatorio entre el personal funcionario de protección de menores para la ejecución material de las resoluciones que impliquen la retirada de menores de su familia; que se modifique la normativa sobre horario laboral.*

económico presupuestarios realizados por la propia Administración que convocó y resolvió la convocatoria de subvenciones, y que se benefició de las funciones que efectivamente desempeñó la interesada como educadora en el centro de protección de menores.

En consecuencia recomendamos a la Administración que iniciase un procedimiento de revisión de oficio de la resolución por la que se concedió la subvención y una vez declarada su nulidad se iniciase, también de oficio, un procedimiento para atender la responsabilidad patrimonial en que se hubiera podido incurrir por los daños y perjuicios causados como consecuencia de dicha actuación ([queja 14/2502](#)).

## 3.2. Consultas

### 3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el ejercicio 2015 la Institución ha atendido un total de 1.978 consultas relacionadas con asuntos que afectan a los derechos de las personas menores de edad en Andalucía.

Atendiendo a la distribución mensual de las consultas, junio, septiembre y octubre han sido los meses en los que se ha recibido mayor número, mientras que julio, agosto y diciembre se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información planteadas al Defensor del Menor de Andalucía, coincidiendo por tanto con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

**Tabla 14. Distribución mensual de las consultas recibidas**

Mes	Total	Porcentaje
Enero	171	8,65%
Febrero	167	8,44%
Marzo	173	8,75%
Abril	150	7,58%
Mayo	159	8,04%
Junio	202	10,21%
Julio	146	7,38%
Agosto	97	4,90%
Septiembre	225	11,38%
Octubre	198	10,01%
Noviembre	171	8,65%
Diciembre	119	6,02%
<b>TOTAL</b>	<b>1.978</b>	

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Por otro lado, son muchos y variados los canales de comunicación que tiene dispuestos el Defensor del Menor de Andalucía para que la ciudadanía pueda formular sus consultas, ocupando un lugar altamente destacado de todos ellos el servicio del Teléfono del Menor.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

Tabla 15. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

Mes	Postal	Presencial	Telefónica	Internet	Red Social	Total	Porcentaje
Enero	0	20	141	5	5	171	8,65%
Febrero	2	24	125	10	6	167	8,44%
Marzo	4	17	127	12	13	173	8,75%
Abril	1	10	118	10	11	150	7,58%
Mayo	0	11	139	6	3	159	8,04%
Junio	1	12	162	15	12	202	10,21%
Julio	1	13	117	10	5	146	7,38%
Agosto	0	19	61	10	7	97	4,90%
Septiembre	0	19	180	16	10	225	11,38%
Octubre	3	22	152	14	7	198	10,01%
Noviembre	1	36	124	9	1	171	8,65%
Diciembre	0	17	89	6	7	119	6,02%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>220</b>	<b>1.535</b>	<b>123</b>	<b>87</b>	<b>1.978</b>	<b>100,00%</b>
Porcentaje	0,66%	11,12%	77,60%	6,22%	4,40%	100,00%	

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Como hemos señalado, destaca la enorme incidencia que tienen las consultas realizadas a través de medios telefónicos: Teléfono del Menor (900 506 113) y Teléfono general (954 21 21 21), que asciende al 77,60 por 100. Y así, las consultas atendidas a través de los demás canales tienen claramente una menor incidencia, confirmándose la tendencia registrada en los últimos ejercicios, aunque con un tímido avance en la utilización de las redes sociales e Internet.

La razón de ser de estos datos que comentamos nos atrevemos a situarla, fundamentalmente, en la inmediatez con la que son respondidas las solicitudes de información que nos son dirigidas a través del teléfono, lo que a nuestro juicio supone una enorme ventaja frente a los demás canales dispuestos, junto con el aspecto de la confidencialidad y muchas veces el deseo de nuestro interlocutor de mantener el anonimato al considerar que son consultas muy personales.

Como se puede observar en el cuadro siguiente, sobre **temáticas analizadas** en las consultas recibidas por el Defensor del Menor de Andalucía, se detecta claramente que la que más ha concitado el interés de la ciudadanía ha sido la de menores. En este sentido, un 40,09 por 100 de las consultas tratadas afectaban a esta materia.

A este respecto debe señalarse que los menores representan un colectivo de personas especialmente vulnerable. Así, según los datos correspondiente al cuarto informe sobre el Estado de la Pobreza en España, que se presentó en Febrero 2015 la [Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español \(EAPN\)](#), el 31,9 por 100 de los niños de España, se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión.

Todo ello viene a justificar la existencia de un porcentaje elevado de consultas en relación con esta materia, al igual que materias como el ciberacoso, el maltrato infantil, tratamiento de la infancia en los medios de comunicación, etc.

Al margen de lo anterior, ha existido también una gran demanda de información en el ámbito de la educación no universitaria, de tal manera que las consultas planteadas acerca de este tema ascienden al 32,51 por 100 del total de las atendidas por el Defensor del Menor de Andalucía.

Tabla 16. Temática analizada en las consultas

Materia	Número	Porcentaje
Administración de Justicia	77	3,89%
Administraciones Tributarias	2	0,10%
Cultura y Deportes	25	1,26%
Consumo	11	0,56%
Dependencia	9	0,46%
Educación	643	32,51%
Extranjería	30	1,52%
Igualdad de Género	12	0,61%
Información y Atención al Ciudadano	22	1,11%
Medio Ambiente	17	0,86%
Menores	793	40,09%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	9	0,46%
Obras Públicas y Expropiaciones	2	0,10%
Políticas Activas de Empleo	1	0,05%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	10	0,51%
Personal del Sector Público	6	0,30%
Prisiones	6	0,30%
Salud	37	1,87%
Seguridad Social	4	0,20%
Servicios Sociales	133	6,72%
Trabajo	11	0,56%
Tráfico y Transportes	5	0,25%
Urbanismo	3	0,15%
Vivienda	110	5,56%
<b>TOTAL</b>	<b>1.978</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Con respecto a la **variable de género**, se detecta una considerable variación en beneficio de las consultas planteadas por mujeres. En este sentido, el porcentaje de consultas suscitadas por ellas es del 64,21 por 100, mientras que las trasladadas por hombres representan el 32,96 por 100 del total.

Tabla 17. Distribución de consultas por materias y sexo

Materia	Mujeres		Hombres		Sin Determinar		Total
	Consultas	%	Consultas	%	Consultas	%	
Administración de Justicia	52	4,09%	22	3,37%	3	5,36%	77
Administraciones Tributarias	2	0,16%	-	0,00%	-	0,00%	2
Cultura y Deportes	7	0,55%	18	2,76%	-	0,00%	25
Consumo	9	0,71%	2	0,31%	-	0,00%	11
Dependencia	6	0,47%	3	0,46%	-	0,00%	9
Educación	422	33,23%	205	31,44%	16	28,57%	643
Extranjería	18	1,42%	12	1,84%	-	0,00%	30
Igualdad de Género	9	0,71%	2	0,31%	1	1,79%	12
Información y Atención al Ciudadano	16	1,26%	6	0,92%	-	0,00%	22
Medio Ambiente	7	0,55%	8	1,23%	2	3,57%	17
Menores	478	37,64%	288	44,17%	27	48,21%	793
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	6	0,47%	3	0,46%	-	0,00%	9
Obras Públicas y Expropiaciones	-	0,00%	2	0,31%	-	0,00%	2
Políticas Activas de Empleo	-	0,00%	1	0,15%	-	0,00%	1
Seguridad Ciudadana y Política Interior	7	0,55%	3	0,46%	-	0,00%	10
Personal del Sector Público	5	0,39%	1	0,15%	-	0,00%	6
Prisiones	2	0,16%	4	0,61%	-	0,00%	6
Salud	22	1,73%	15	2,30%	-	0,00%	37
Seguridad Social	4	0,31%	-	0,00%	-	0,00%	4
Servicios Sociales	93	7,32%	33	5,06%	7	12,50%	133
Trabajo	9	0,71%	2	0,31%	-	0,00%	11
Tráfico y Transportes	5	0,39%	-	0,00%	-	0,00%	5
Urbanismo	2	0,16%	1	0,15%	-	0,00%	3
Vivienda	89	7,01%	21	3,22%	-	0,00%	110
<b>TOTAL:</b>	<b>1.270</b>	<b>64,21%</b>	<b>652</b>	<b>32,96%</b>	<b>56</b>	<b>2,83%</b>	<b>1.978</b>

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Por lo que respecta a la **procedencia geográfica** de las consultas, la mayor parte de éstas llega desde la provincia de Sevilla, situándose en el 34,33 por 100 del total.

La razón de ser de este dato no resulta del todo clara ya que, si bien es cierto que la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, también lo es que no existe proporción en la diferencia atendiendo a este parámetro; y es que Málaga, que es la segunda provincia con mayor número de personas empadronadas, se sitúa por detrás de Cádiz en la remisión de consultas al Defensor del Menor de Andalucía, siendo Cádiz la tercera en número de habitantes.

Tampoco parece concluyente el hecho de que la sede de la Institución se encuentre radicada en la capital sevillana, ya que como señalamos anteriormente, las consultas que llegan a través del teléfono representan en torno al 87 por 100 del total, de manera que las que se derivan de visitas realizadas a nuestras oficinas no llegan al 9 por 100.

En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas en 2015 ha sido Huelva, con un 2,13 por 100.

Finalmente, conviene significar el porcentaje de consultas que llegan desde otras provincias españolas (4,25 por 100) y más especialmente el referido a casos en los que no ha sido posible disponer de tal información en el proceso de recogida de datos (11,78 por 100).

Este hecho se deriva de diversas circunstancias que entroncan fundamentalmente con la utilización, cada vez más frecuente, de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato más que cuando la persona afectada lo cede motu proprio.

En este sentido, nuestra dinámica de trabajo se orienta hacia la atención ágil, rápida y eficaz de las consultas que nos son planteadas, de tal manera que nuestra intervención no se hace depender de la previa aportación de este tipo de datos, toda vez que ello podría suponer una disminución en el número de consultas atendidas equivalente al de aquellas personas que no desean ofrecer esa información y un incremento notable en los tiempos de respuesta.

Tabla 18. Procedencia geográfica de las consultas

Provincia	Mujeres	Hombres	Sin Determinar	Total	% Provincia
Almería	44	37	1	82	4,15%
Cádiz	162	128	2	292	14,76%
Córdoba	76	30	2	108	5,46%
Granada	77	30	3	110	5,56%
Huelva	41	38	-	79	3,99%
Jaén	59	31	-	90	4,55%
Málaga	161	59	-	220	11,12%
Sevilla	471	199	9	679	34,33%
Otras Provincias	57	25	2	84	4,25%
Extranjero	-	1	-	1	0,05%
Sin Determinar	122	74	37	233	11,78%
<b>TOTAL:</b>	<b>1.270</b>	<b>652</b>	<b>56</b>	<b>1.978</b>	

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

### 3.2.2. Situaciones de riesgo y/o maltrato en relación a los menores

Se pretende en este apartado analizar las diferentes situaciones de riesgo y/o maltrato en la que se pueda encontrar un menor de edad, todo ello en relación a las consultas planteadas ante el Defensor del Menor de Andalucía.

Anteriormente han sido analizados los diferentes datos estadísticos, arrojando unos resultados de 13,87 por 100 de consultas en relación a situaciones de riesgo y casi un 9 por 100 de consultas en relación a situaciones de maltrato.

La atención prestada desde la Oficina de Atención Ciudadana en estos casos es variada, y dependiendo del concreto supuesto que se pueda presentar.

Son muchas las personas que se ponen en contacto con nosotros para denunciar posibles situaciones de riesgos de menores: algunas llamadas se realizan de manera anónimas, por vecinos que conocen a las familias y otras por parientes cercanos a los menores que creen que no están bien atendido por sus progenitores.

Podemos señalar a este respecto la consulta 15/818 donde la persona que nos llamaba manifestaba conocer la situación de un niño de 15 años, que vive en un mal ambiente, familia delictiva y consumidora de drogas. Seguía informándonos que el niño va mal vestido y poco cuidado. Que lo dejaban en una ventana con medio cuerpo fuera y le hacían fotografías con botellas, petardos, etc.

Igualmente otra persona nos traslada la situación de que en su localidad existen dos menores, de 5 y 9 años, que la madre los deja con los abuelos. Que los menores se encuentra en una situación sanitaria e higiénica no adecuada, presenciando constantemente discusiones y peleas entre los adultos. (consulta 15/817)

En otra ocasión (consulta 15/7550) un vecino de forma anónima nos traslada que escucha el llanto desconsolado de un recién nacido que recibe un trato inadecuado por sus progenitores para hacerlo callar.

En estos casos, se informa del Teléfono de Notificaciones de Situaciones de Maltrato Infantil (900 85 18 18) y de la necesidad de poner los hechos en conocimiento de los Servicios Sociales Comunitarios con objeto de que sea valorada la situación de riesgo y posibilidad de intervención.

Desde el teléfono de atención al menor los derivamos igualmente a que se pongan en contacto con los equipos de tratamiento familiar (ETF) que existen en los Servicios Sociales Comunitarios con el fin de que faciliten a las familias un tratamiento específico e integrador para que puedan adquirir pautas que compensen la situación de riesgo que pueda afectar al bienestar de los menores. De igual forma son informados de que en el caso de que no obtuviesen respuesta, o si la situación de riesgo persistiese a pesar de la intervención de la Administración, se sugiere que se dirijan nuevamente al Defensor del Menor para prestarle nuestra colaboración. En este sentido, se procede a contactar con los Servicios Sociales Comunitarios competente y, a resultas de las actuaciones realizadas, se da traslado de la denuncia o se incoa expediente de oficio, a fin de que por parte del citado organismo se realicen las investigaciones y actuaciones oportunas.

También hemos recibido consulta sobre lo que pueden hacer ante una situación de acoso sexual de una niña por parte de adultos. Así en la consulta 15/6622 la madre de una menor nos informa que su hija está siendo acosada por un hombre, que ha puesto denuncia en la Policía pero parece que no le hacen mucho caso por lo que va a volver a comparecer. Le indicamos que tras acudir

a la Policía de nuevo, que nos informe para valorar nuestra posible intervención. Tras volver a contactar con nosotros nos indica que se ha procedido a detener al presunto acosador que ya tiene antecedentes por este tipo de delitos. Posteriormente nos informa (consulta 15/6780) que el detenido ha sido puesto en libertad con una medida de alejamiento, no estando de acuerdo con la decisión judicial ya que entiende que su hija sigue en peligro. A este respecto, se le informa que puede ponerse en contacto con el fiscal para mostrarle su oposición a la medida, y en todo caso solicitar un abogado de oficio para recurrir la resolución.

Debemos reseñar finalmente el incremento de las consultas donde las situaciones de riesgo y/o maltrato se producen a través de las redes sociales en sus diferentes modalidades de ciberacoso en sentido estricto o sexual, ciberbullying, sexting, grooming, casos en donde además de la información general ya referida, se le ofrece información de cómo contactar con los grupos especializados de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como con Asociaciones y Fundaciones -como pueden ser la Fundación ANAR o Pantallas Amigas que pueden orientar y ayudar a los menores (acosado y acosador) y a las familias.

Ejemplo de ellos son la consulta 15/854 en la que unos padres nos trasladan que están siendo difundidas por Whatsapp fotos de su hija 17 años desnuda; la consulta 15/3662 en la que compañeros de clase de su hijo discapacitado le han hecho fotos que se han pasado por el móvil, o las consultas 15/4328 y 15/4721 en la que los padres denuncian la publicación de sus hijos desnudos en las redes sociales, publicación que realiza la madre sin su consentimiento. En estos casos les informamos que estos hechos pueden ser constitutivos de un ilícito penal por lo que pueden ejercer acciones legales ante juzgados y tribunales, bien a través de un procedimiento penal o acudiendo a la opción de ejercer las acciones legales previstas en la Ley Orgánica 1/1982, sobre protección del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen.

### 3.2.3. Familia

La mayor parte de las consultas planteadas en este ámbito hacen referencia a conflictos surgidos en el ámbito familiar, destacando entre ellas las atinentes a problemas derivados de litigios por rupturas familiares y el régimen de custodia y el derecho de visitas a los hijos.

En este sentido, son frecuentes las consultas relativas a pronunciamientos judiciales en procedimientos de separación o divorcio; a las dificultades que algunas personas separadas con hijos e hijas encuentran para ejercer determinados derechos y deberes, que como progenitores, la Ley les asigna; a presuntos incumplimientos del régimen de visitas; al impago de pensiones alimenticias; a incumplimientos del horario de recogida o entrega de menores; a desacuerdos en la distribución de los hijos e hijas durante períodos vacacionales; a desencuentros surgidos respecto al lugar de recogida o entrega de hijos e hijas o a negligencias cometidas en el cuidado de menores por parte de alguno de los progenitores o, a la realización sin su consentimiento de actos administrativos como el cambio de empadronamiento o de centro educativo entre otras.

Desde la Oficina de Información les recordamos a nuestros interlocutores el derecho de los niños y niñas a gozar de sus padres y la responsabilidad conjunta de ellos en cuanto a su desarrollo y educación, insistiendo en que los hijos tienen derecho a mantener contacto directo y permanente con ambos progenitores, y que en todo caso siempre debe imperar el interés superior de sus hijos. Se intenta que a través del diálogo puedan resolver sus discrepancias, informándoles de los diferentes servicios a los que pueden acudir: Servicios Sociales de su Ayuntamiento, o los [\*\*servicios de los mediadores familiares de la Junta de Andalucía\*\*](#), con la finalidad de someterse de forma voluntaria las partes (padre, madre e hijos), a la mediación de los profesionales existentes en dicho servicio para alcanzar acuerdos de convivencia beneficiosos para todos.

En última instancia se le indica que en el supuesto de no resultar viable ninguna de estas opciones voluntarias, existía la opción de presentar una demanda ante el mismo Juzgado de Familia para que fuese modificado el actual régimen de guarda y custodia.

En el ámbito de las familias, también han sido numerosas las consultas relativas al trámite de **obtención del título de familia numerosa** y las modificaciones con respecto a dicha normativa.

Así en la **consulta 15/6567** nos preguntaban por la modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, al no tener claro si podía mantener el título de familia numerosa aunque su hijo mayor ya no reuniese el derecho para mantenerse como miembro de la familia.

En este sentido le informamos que el pasado 29 de julio de 2015 se ha publicado la [\*\*Ley 26/2015 de 28 de julio de modificación del sistema de protección a\*\*](#)

**la infancia y a la adolescencia** que entre otras modificaciones, su disposición final quinta establece una nueva regulación sobre la renovación, modificación o pérdida del título de familia numerosa, donde se establece que las familias numerosas podrán mantener en vigor el título siempre que al menos uno de los hijos siga cumpliendo los requisitos legalmente previstos- (Por ejemplo, en una familia de 3 miembros, que uno de ellos, cumpla las 26 años, si existe menor de 18 años o mayor de 21 que siga estudiando y no realice actividad laboral).

No obstante, en estos casos la vigencia del título se entenderá exclusivamente respecto de los miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones para formar parte del mismo (ascendientes y demás hijos) y no serán aplicable a los hijos que ya no lo cumplen. La modificación entró en vigor el pasado 18 de agosto de 2015 y sólo será aplicable a los títulos que se encuentran en vigor en esa fecha. Cuando el título se hubiera extinguido antes de la entra en vigor las familias no tendrían derecho a recuperarlo, aunque sigan tenido hijos menores de 21 o 26 años a cargo.

Como excepción, las familias numerosas cuyo título estuviera en vigor a 1 de enero de 2015 y lo hubieran perdido en una fecha anterior a la entra en vigor de la modificación, podrán acceder a los beneficios en el ámbito de la educación relativos a los derechos de matriculación y examen.

También con la temática de los títulos de familia numerosa nos han llegado consultas sobre la demora en la expedición de estos, o disconformidad por considerar discriminatorio el hecho de que una pareja inscrita en el registro de parejas de hecho con hijos comunes no pueda inscribirse nada más que uno de los progenitores como titular de familia numerosa informándole en este caso que es una materia de competencia estatal.

### 3.2.4. Educación

En materia de educación no universitaria, la mayor parte de las consultas que son trasladadas al Defensor del Menor de Andalucía hacen referencia al **proceso de escolarización** en centros educativos.

Se trata de una cuestión que, de forma recurrente, suscita el interés de muchas personas que acuden a esta Defensoría, que interesan información o consejo para afrontar el proceso de escolarización de sus hijos e hijas o para reaccionar ante lo que consideran situaciones ilícitas, abusivas o injustas.

En este sentido, son frecuentes las consultas que nos llegan en las que padres y madres relatan la imposibilidad con la que se han encontrado para escolarizar a sus hijos o hijas en los centros que deseaban o incluso en los existentes en el área de influencia en la que se inserta su vivienda.

Es el caso, por ejemplo, de la consulta 15/3907, en la que nos informaban que dos hijos habían sido matriculados en colegios distintos. O la familia que nos pide ayuda para conseguir que se reunifiquen a sus hijos en el mismo centro que le correspondían por zona pero que no habían sido admitidos por falta de cupo.

En todos estos supuestos, damos cuenta a las personas consultantes acerca de las posibilidades que tienen para hacer valer sus derechos, igualmente, les informamos que ante la falta de puestos escolares suficientes para atender todas las solicitudes se deben de establecer unos criterios de adjudicación: circunstancias socio-familiares, cercanía del centro, existencia de hermanos en el mismo centro, situación de familia numerosa, grado de discapacidad, etc.

Que en el caso de que no estén de acuerdo con la baremación o la plaza adjudicada pueden presentar alegaciones, solicitudes o recursos ante la Administración competente y en su caso, planteando una queja ante el Defensor del Menor de Andalucía en el supuesto de que exista indicio de lesión o puesta en peligro de derechos y/o libertades contenidos en el Título primero de la Constitución o en el Título primero del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Para poder aclarar dichos derechos se les remite a las personas que nos solicitan información la guía que hemos realizado sobre [el derecho a la educación y el acceso al sistema educativo](#).

Asimismo, se reciben numerosas consultas en relación con los derechos y deberes del alumnado, con **problemas de convivencia escolar** y en relación con la evaluación del **rendimiento de los menores**.

Este año hemos tenido bastantes llamadas en relación al acoso de menores en el ámbito educativo. Ejemplo de ello es la consulta 15/3039 en la que una madre nos traslada que su hija está sufriendo acoso por parte de varios compañeros de clase y que incluso la han intentado agredir, indicando que ha puesto los hechos en conocimiento de Policía, centro educativo y Delegación Territorial de Educación.

Se le informa de la posibilidad de presentar queja en el supuesto en que la intervención de la Administración no resultase adecuada. Asimismo se le facilita

teléfono y dirección de Fiscalía de Menores e información del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, por si se produjese cyberbullying.

Al mes vuelve a contactar la interesada, indicando que la situación se mantiene, solicitando que se adopten medidas y que cambien a su hija de centro. Se le sugiere que presente queja a la mayor brevedad posible.

En la consulta 15/4517 la interesada, madre de un menor de 14 años, indica que éste viene sufriendo acoso escolar desde hace 1 año y que esta situación ha provocado incluso que el niño haya tenido que ser ingresado en un Hospital. Se le orienta sobre la conveniencia de poner los hechos en conocimiento del centro educativo y de la Delegación Territorial de Educación, y asimismo se le facilita el teléfono de contacto de la Fiscalía de Menores. Paralelamente, se le sugiere que presente una queja.

Muchas veces la problemática del acoso escolar termina con el cambio del centro de la persona acosada en lugar de la resolución del problema o del cambio del acosador. Así en la consulta 15/6782 se nos traslada que existe un problema relativo al acoso que sufre su hijo por parte de los otros niños, no sólo de su clase sino de otras aulas. Nos explica que en el colegio hay un niño violento, que le han apodado “el rompedientes” e incluso la Presidenta del AMPA advierte a los pequeños de que no se acerquen a él e insistió a la dirección del centro sobre la necesidad de que el menor fuera castigado, lo cual ocurrió y el pequeño se quedó sin excursiones. Sin embargo, al empezar el nuevo curso ya empieza a sentir nuevamente el rechazo de los compañeros, lo cual está provocando en el menor trastornos como no dormir bien, no querer asistir a clases, bajada de calificaciones, etc.

La madre ha intentado cambiarlo de colegio pero no ha encontrado plaza disponible en otro, y la dirección del centro actual entiende que el asunto no reviste gravedad para promover el cambio de centro.

En la respuesta a la interesada le expresamos nuestro parecer ante dichos hechos: Si cualquier manifestación de violencia es absolutamente rechazable, mayor si cabe debe ser su repulsa cuando ésta se produce sobre niños y adolescentes.

En nuestras respuestas a los interesados les manifestamos la opinión de esta Defensoría de que el maltrato entre iguales en ningún caso debe considerarse un tema carente de importancia, o como tradicionalmente se ha dicho “peleas

de niños”, sino, muy al contrario, este tipo de maltrato entre iguales es el establecimiento de una relación desigual en la que uno de los sujetos no está en condiciones de hacer valer sus derechos y por tanto se sitúa en un plano de inferioridad. Por tanto es responsabilidad de todas las personas que conforman la comunidad educativa conocer estrategias para poder detectar e intervenir en la dinámica de los conflictos que se generan en el contexto escolar.

Les informamos igualmente de la existencia de un Protocolo de Actuación para estos supuestos que tiene vigente la Administración Pública Andaluza y publicado en la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos, y que regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas.

En el caso concreto le invitamos también a que se dirija por escrito a la Delegación Territorial de Educación de su provincia, para que plantee este asunto formalmente, a efectos de que puedan tomar medidas al respecto, además de las actuaciones que puedan derivarse por el comportamiento hostil que está recibiendo el menor en el centro escolar donde actualmente está cursando estudios.

Y por supuesto le brindamos nuestra intervención en caso de que no se solucionen los problemas o que no se adopten medidas reparadoras para la víctima.

### 3.2.5. Ejercicio de otros derechos

Finalmente en este epígrafe queremos hacer mención a otras cuestiones de interés que han sido planteadas en consultas dirigidas al Defensor del Menor de Andalucía.

Así creemos interesante reseñar un buen número de consultas que hacen referencia al uso de las redes sociales por partes de los menores y la preocupación por la utilización de dichas imágenes.

En la consulta 15/596 un padre se muestra preocupado por la utilización de la imagen de menores en anuncios publicitarios. O la del padre que nos informa que en el año 2012 aparecieron publicados en una página web una foto de sus hijas tomadas en un acto del colegio donde estaban vestidas de mantilla, desconociendo quién las tomó y aunque ha denunciado a la página web, que la ha retirado, la foto sigue estando en Internet.

En estas consultas les informamos a las personas que las imágenes son “datos”, en el sentido dado por la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), que las considera «información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables». Así que se encuentran protegidas por nuestro ordenamiento jurídico, y no se puede disponer libremente de ellas.

El hecho de publicar fotografías en una web sin el consentimiento de su titular, (en este caso, de los padres de los menores afectados) significa revelar datos personales, hecho contrario a la Ley. Para los menores de edad esta circunstancia es especialmente sensible, por eso cualquier acto de exhibición de menores de edad, debe contar con el consentimiento expreso de ambos progenitores, independientemente de la situación legal en la que se encuentren.

También les informamos de las diferentes posibilidades que les asisten, y que se comentan en las siguientes:

- 1.- Pedir que cese tal vulneración, ejerciendo el derecho a la cancelación (supresión de tales fotografías).
- 2.- Para esto, se puede dirigir un burofax a la persona/empresa titular de la cuenta que subió las imágenes de menores, a fin de que las retire de la página web.
- 3.- De no hacerlo, se podrá poner una denuncia ante la Agencia de Protección de Datos, para que 1º) hagan cesar esa publicación y 2º) impongan las sanciones correspondientes.

También les informamos del contenido de la reciente sentencia de la Audiencia Nacional (Sentencia de 29 de diciembre de 2014) por la que se accede a la petición de un reclamante para que fuesen suprimidos sus datos personales en internet, conocido como “Derecho al olvido”.